

# ALGEMENE VOORWAARDEN van Kraamzorg Eerste Week



*English translation included below (starting page 14)*

---

Deze Algemene Voorwaarden van Kraamzorg Eerste Week B.V. (hierna gezamenlijk: "Kraamzorg Eerste Week") zijn van toepassing op alle met Kraamzorg Eerste Week afgesloten zorgovereenkomsten.

## INHOUD

ARTIKEL 1 - DEFINITIES.....	3
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID .....	4
ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDE .....	4
ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDE.....	4
ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE .....	4
ARTIKEL 6 - DE OVEREENKOMST.....	4
ARTIKEL 7 - AFWIJKING VAN DE OVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 8 - DE INTAKE.....	5
ARTIKEL 9 - HET KRAAMZORGPLAN .....	6
ARTIKEL 10 - ALGEMEEN.....	6
ARTIKEL 11 - BEWAREN VAN GEGEVENS.....	6
ARTIKEL 12 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR KRAAMZORGAANBIEDER AAN DERDEN.....	7
ARTIKEL 13 - KRAAMZORG.....	7
ARTIKEL 14 - VEILIGHEID.....	7
ARTIKEL 15 - VERVANGEN ONDERDELEN .....	7
ARTIKEL 16 - INCIDENTEN .....	8
ARTIKEL 17 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN .....	8
ARTIKEL 18 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNTE.....	8
ARTIKEL 19 - BETALING.....	8
ARTIKEL 20 - BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST.....	9
ARTIKEL 21 - OPZEGGING DOOR KRAAMZORGAANBIEDER.....	9
ARTIKEL 22 - BEMIDDELINGSREGELING .....	9
ARTIKEL 23 - GESCHILLENREGELING.....	9
ARTIKEL 24 - NAKOMINGSGARANTIE .....	10
<b>AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN .....</b>	<b>10</b>
Artikel 1: Toepasselijkheid.....	10
Artikel 2: De overeenkomst.....	10
Artikel 3: Annuleringskostenregeling .....	10
Artikel 4: De intake kraamzorg .....	11
Artikel 5: Privacy .....	11
Artikel 6: Kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid.....	11
Artikel 7: Plichten cliënte.....	12
Artikel 8: Rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder .....	12
Artikel 9: Aansprakelijkheid / schaderegeling.....	12
Artikel 10: Klachten en geschillen.....	13
Artikel 11: Wijziging .....	13
Artikel 12: Rechtskeuze, forumkeuze en overige bepalingen .....	13

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Clïente:</i>	De natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij kraamzorgaanbieder Kraamzorg Eerste Week (hierna gezamenlijk aangeduid als "Kraamzorg Eerste Week"). Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
<i>Kraamzorgaanbieder:</i>	(rechts)persoon die kraamzorg verleent, gefinancierd op grond van Zorgverzekeringswet (Zvw) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten. Hier verder genoemd: Kraamzorg Eerste Week.
<i>Verloskundige:</i>	Een zelfstandig medisch beroepsbeoefenaar, die de zwangere vrouw en haar partner gedurende de zwangerschap en de bevalling begeleidt en regelmatig contact heeft met de vrouw. Ook wordt hieronder de verloskundig actieve huisarts verstaan.
<i>Kraamverzorgende:</i>	De natuurlijke persoon die kraamzorg en partusassistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
<i>Kraamzorg:</i>	Zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.
<i>Minimale kraamzorg:</i>	Het wettelijk minimum aantal uren kraamzorg exclusief partusassistentie van 24 uren verdeeld over acht dagen.
<i>Indicatiestelling:</i>	De indicatiestelling op basis van de actuele versie van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).
<i>Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP):</i>	Protocol waarin beschreven wordt wat a) kwalitatief verantwoorde kraamzorg is, b) regelt de hoeveelheid uren kraamzorg die nodig is voor goede kraamzorg aan de cliënte en de pasgeborene.
<i>Inschrijving:</i>	Verzoek van de cliënte aan Kraamzorg Eerste Week om kraamzorg te leveren.
<i>Overeenkomst:</i>	De tussen de cliënte en Kraamzorg Eerste Week gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
<i>Intake:</i>	Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van Kraamzorg Eerste Week en de cliënte na de 17 <sup>e</sup> week én voor de 34 week van de zwangerschap, waarin onder andere de aard en omvang van de te leveren kraamzorg en eventuele aanvullende kraamzorg en diensten worden vastgesteld. Wat de zorgbehoeftes van de cliënte zijn en wat van de cliënte verwacht wordt om goede zorg te ontvangen.
<i>Praktijkbegeleider:</i>	De natuurlijke persoon die een kraamverzorgende in opleiding of stagiaire begeleidt op de werkplek/stageplek.
<i>JGZ-overdracht:</i>	Overdracht van gegevens uit de kraamperiode over onder andere de cliënte, de pasgeborene, de gezinssituatie, de bevalling en het verloop van de kraamzorgperiode aan de jeugdgezondheidszorg.
<i>Incident:</i>	Ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het kraamzorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënte en/of de pasgeborene.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook verstaan digitaal of per e-mail.
<i>Elektronische weg:</i>	Het overbrengen of opslaan van gegevens via een website, internet of e-mail.
<i>Geschillencommissie:</i>	De geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, vallend onder de Stichting De Geschillencommissie in Den Haag.

## ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de zorgaanbieder en cliënte.
3. Deze algemene voorwaarden laten dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.

## ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Kraamzorg Eerste Week overhandigt deze algemene voorwaarden aan de cliënte voorafgaand aan

of bij de totstandkoming van de overeenkomst en licht deze op verzoek van de cliënte mondeling toe.

2. a. Als de overeenkomst tot stand komt via de elektronische weg dan kunnen de algemene voorwaarden via de elektronische weg ter beschikking worden gesteld op een dusdanige wijze dat ze opgeslagen kunnen worden zodat ze later toegankelijk zijn;
- b. Als de overeenkomst niet via de elektronische weg tot stand komt dan kunnen de algemene voorwaarden ook op vergelijkbare wijze via de elektronische weg worden verstrekt, echter alleen als de consument hier mee akkoord gaat.

## ARTIKEL 4 - AFWIJING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDE

Kraamzorg Eerste Week kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënte en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënte of de pasgeborene. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE

1. Kraamzorg Eerste Week zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft (schriftelijk of op de website) die het voor de cliënte mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere kraamzorgaanbieders, teneinde een keuze te kunnen maken.
2. In deze informatie vermeldt Kraamzorg Eerste Week in ieder geval:
  - a. dat er een overeenkomst tot stand komt op het moment dat Kraamzorg Eerste Week de inschrijving accepteert;
  - b. dat de cliënte tot 14 dagen na de acceptatie door Kraamzorg Eerste Week het recht heeft de overeenkomst ongedaan te maken;
  - c. eventuele voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de overeen te komen kraamzorg.
3. Kraamzorg Eerste Week zorgt ervoor dat de cliënte gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor haar en voor de pasgeborene relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
4. Kraamzorg Eerste Week gaat na of de cliënte de informatie begrepen heeft, alvorens een inschrijving te accepteren.

## ARTIKEL 6 - DE OVEREENKOMST

1. De schriftelijke of digitale inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan Kraamzorg Eerste Week kraamzorg aan de cliënte te leveren. Kraamzorg Eerste Week accepteert de inschrijving schriftelijk of digitaal waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft tot 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst (kosteloos) ongedaan te maken.
2. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt Kraamzorg Eerste Week daarna een door haar getekende overeenkomst in tweevoud naar de cliënte, met het verzoek een door haar getekend exemplaar terug te sturen. In dit geval komt de overeenkomst tot stand na ondertekening door de cliënte.

Als de cliënte jonger is dan 18 jaar dan moet de cliënte de overeenkomst, ondanks het feit dat zij vanaf de leeftijd van 16 jaar wettelijk een geneeskundige overeenkomst mag aangaan (WGBO), laten ondertekenen door een wettelijk vertegenwoordiger vanwege de financiële garantstelling tot 18 jaar.

#### 4. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- a. een verwijzing naar het LIP voor de aard en omvang van de kraamzorg. De aard en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intakegesprek (na de 17<sup>e</sup> week én voor de 34<sup>e</sup> week van de zwangerschap) schriftelijk vastgesteld;
- b. als inschrijving heeft plaatsgevonden vóór de 5e maand van de zwangerschap, een bepaling dat de geïndiceerde uren kraamzorg aan de hand van het LIP worden geleverd;
- c. als inschrijving heeft plaatsgevonden in of na de 5e maand van de zwangerschap, een bepaling dat in ieder geval de minimale kraamzorg (24 uur) wordt gegarandeerd;
- d. indien van toepassing een duidelijke omschrijving van de voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de afgesproken kraamzorg en de gevolgen daarvan;
- e. dat afspraken over aanvullende kraamzorg en diensten tijdens de intake (zie artikel 8) worden besproken en schriftelijk worden vastgelegd in een addendum op de overeenkomst. Als dit voor cliënte kosten oplevert, dient er een specificatie van de kosten in dit addendum opgenomen te worden;
- f. een bepaling dat cliënte een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd is over de geleverde uren kraamzorg. Er hoeft geen eigen bijdrage te worden betaald over de uren partusassistentie;
- g. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënte en de pasgeborene; voor wettelijk verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor het meten van cliëntervaringen in de zorg op VSV en organisatieniveau; in het kader van de interne kwaliteitscyclus en interne kwaliteitsverbetering voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met Kraamzorg Eerste Week in overeenstemming met de geldende regels; voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg;
- h. een eventuele annuleringskostenregeling;
- i. een bepaling dat wijziging van de overeenkomst alleen mogelijk is na overleg tussen Kraamzorg Eerste Week en cliënte en dat deze schriftelijk moet worden vastgelegd;
- j. een verwijzing naar deze algemene voorwaarden en de toepasselijkheid hiervan.

## ARTIKEL 7 - AFWIJKING VAN DE OVEREENKOMST

1. Afwijking van de overeengekomen kraamzorguren kan alleen in onderling overleg tot stand komen en dient schriftelijk te worden vastgelegd. Afwijking van de wettelijk voorgeschreven minimale kraamzorg is niet mogelijk. Bij afwijking van de overeenkomst kan in overleg door beide partijen schriftelijk een genoegdoening afgesproken worden.
2. Een eigen bijdrage is de cliënte na afwijking van de overeenkomst alleen verschuldigd over het werkelijk afgenomen aantal uren kraamzorg.

## ARTIKEL 8 - DE INTAKE

1. Bij de intake wordt de indicatiestelling voor het aantal uren kraamzorg met de cliënte besproken. In dit gesprek wordt besproken:
  - a. de procedure ter verkrijging van een (her)indicatie conform het LIP en de toelichting over de (her)indicatie en de consequenties van voortijdige beëindiging van de kraamzorg door de cliënte;
  - b. de vaststelling van de aard en omvang van de te leveren kraamzorg aan de hand van het LIP en de wensen van de cliënte;
  - c. een beschrijving en eventuele vaststelling van de aanvullende kraamzorg (vergoed door zorgverzekeraar in aanvullend pakket of particulier gefinancierd) en van de diensten waar de cliënte gebruik van kan maken en eventuele vaststelling daarvan wat volgens artikel 6 lid 4e wordt vastgelegd.
2. Voor of tijdens de intake biedt Kraamzorg Eerste Week de cliënte schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;

- b. Het bestaan van een cliënte versie van de zorgstandaard;
  - c. sleutelbeheer;
  - d. welke voorzieningen de cliënte moet treffen om de kraamverzorgende in staat te stellen veilig te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden en hygiëne;
  - e. het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
  - f. het parkeerbeleid;
  - g. het privacybeleid;
  - h. het medicatiebeleid;
  - i. de informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires.
  - j. de eventuele annuleringskostenregeling
  - k. de consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden
  - l. schaderegeling: de regeling voor vergoeding van schade, veroorzaakt door de medewerker van Kraamzorg Eerste Week
3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd (zie artikel 6 lid 4 onder e).

## ARTIKEL 9 - HET KRAAMZORGPLAN

1. De kraamverzorgende stelt schriftelijk op basis van de indicatiestelling uit het Landelijk Indicatieprotocol (LIP) en in samenspraak met de cliënte een kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
2. In het kraamzorgplan worden de doelen en afspraken vastgelegd en afgestemd op de wensen, gewoontes en omstandigheden van de cliënte en de pasgeborene.
3. In het kraamzorgplan wordt voorts in ieder geval vastgelegd:
  - welke gezinsleden of andere mantelzorg bij de kraamzorgverlening worden betrokken;
  - de gemaakte afspraken over ondersteuning, instructie en voorlichting te leveren door de kraamverzorgende aan partner en/of andere gezinsleden.
  - de momenten van evaluatie van het kraamzorgplan.
4. Als de kraamverzorgende de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan verlenen, stelt de kraamverzorgende/ Kraamzorg Eerste Week de cliënte daarvan meteen in kennis. Als de cliënte de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan/wil ontvangen, stelt de cliënte de kraamverzorgende en buiten de werktijden van de kraamverzorgende Kraamzorg Eerste Week daarvan meteen in kennis. In overleg en samenspraak met de cliënte wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens bijgesteld.
5. Het kraamzorgplan is onderdeel van het geboortezorgplan dat de coördinerend zorgverlener samen met de zwanger heeft opgesteld.

## ARTIKEL 10 - ALGEMEEN

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 –7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.

## ARTIKEL 11 - BEWAREN VAN GEGEVENS

1. Kraamzorg Eerste Week dient gegevens over de cliënte en de pasgeborene te bewaren. Deze gegevens zijn vastgelegd in de overeenkomst, het LIP-formulier, de JGZ-overdracht, de urenregistratie en een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de cliënte en/of de pasgeborene ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Kraamzorg Eerste Week bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel Kraamzorg Eerste Week als de cliënte. De cliënte krijgt een kopie als zij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van de cliënte en ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018: Algemene verordening gegevensbescherming).

## ARTIKEL 12 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR KRAAMZORGAANBIEDER AAN DERDEN

1. Kraamzorg Eerste Week verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënte geen (inzage in) gegevens over de cliënte en de pasgeborene aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting of naleving van de meldcode kindermishandeling indien toestemming niet gevraagd kan worden vanwege veiligheid kind/gezin.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid worden niet verstaan de verloskundige en diegene die namens en/of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, voor zover de verstrekking van (inzage in) gegevens noodzakelijk is voor de door dezen te verrichten werkzaamheden.
3. Na overlijden van de cliënte en/of de pasgeborene geeft Kraamzorg Eerste Week desgevraagd inzage in de door Kraamzorg Eerste Week bewaarde gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënte daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De kraamverzorgende en degenen die namens en/of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht. Kraamzorg Eerste Week stelt de cliënte hiervan op de hoogte.

## ARTIKEL 13 - KRAAMZORG

1. Kraamzorg Eerste Week levert kraamzorg met inachtneming van:
  - a. de normen "verantwoorde kraamzorg" zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval kraamzorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn vastgesteld,
  - b. de zorgstandaard zoals die door het Zorginstituut Nederland is vastgesteld en de zorg omschreven in het LIP.
2. Kraamzorg Eerste Week zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van Kraamzorg Eerste Week of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week kraamzorg verlenen aan de cliënte:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. ingeschreven staan in het Kwaliteitsregister van het Kenniscentrum Kraamzorg
  - c. handelen overeenkomstig de voor de kraamverzorgende geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep en in ieder geval als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar. Afwijking van de professionele standaard moet de kraamzorgverzorgende motiveren en aan de cliënte uitleggen. De kraamzorgverzorgende maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënte in het kraamzorgplan.
3. De kraamverzorgende in opleiding mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider
4. Kraamzorg Eerste Week zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.
5. De kraamzorg wordt feitelijk (in het kader van onderaanneming) geleverd door Kraamzorg Eerste Week.

## ARTIKEL 14 - VEILIGHEID

Kraamzorg Eerste Week maakt gebruik van deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft.

## ARTIKEL 15 - VERVANGEN ONDERDELEN

Als de cliënte en/of de pasgeborene te maken heeft met twee of meer zorgverleners die namens of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zorgt Kraamzorg Eerste Week ervoor dat:

- a. alle betrokken zorgverleners elkaar bij overdracht of via het kraamzorgplan informeren en indien nodig bevragen over relevante gegevens van de cliënte en/of de pasgeborene, waarbij de ervaringen van de cliënte worden meegenomen en de cliënte daarover wordt geïnformeerd;

- b. de taken en verantwoordelijkheden rond de kraamzorgverlening aan de cliënte en/of de pasgeborene tussen de betrokken zorgverleners helder zijn afgebakend en afgestemd;
- c. alle zorgverleners het kraamzorgplan bijhouden en raadplegen.

## ARTIKEL 16 - INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Kraamzorg Eerste Week de cliënte over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënte en/of de pasgeborene, bespreekt de kraamverzorgende dit meteen met de verloskundige.
3. De kraamverzorgende verleent adequate kraamzorg op instructie van de verloskundige teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënte en/of de pasgeborene te beperken.
4. In geval een incident direct om ingrijpen vraagt, handelt de kraamverzorgende direct en meldt dit zo spoedig mogelijk aan de verloskundige.
5. De kraamzorgorganisatie zorgt voor adequate melding van incidenten in de daarvoor vastgestelde registratiesystemen.

## ARTIKEL 17 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN

Kraamzorg Eerste Week zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de kraamzorg voor de cliënte en de pasgeborene, zorgvuldig omgaan met hun eigendommen.

## ARTIKEL 18 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENTE

1. De cliënte legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Kraamzorg Eerste Week met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënte geeft Kraamzorg Eerste Week, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De cliënte onthoudt zich van gedrag zoals agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en/of ander gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week. De cliënte spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van bovenstaand gedrag.
4. De cliënte verleent alle noodzakelijke medewerking om Kraamzorg Eerste Week in staat te stellen kraamzorg conform de regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden en hygiëne te kunnen laten geven.
5. De cliënte moet kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het kraamzorgplan of in het kader van veiligheid.
6. Zodra de cliënte kraamzorg en/of diensten ontvangt van een andere kraamzorgaanbieder, informeert zij Kraamzorg Eerste Week daarover.
7. De cliënte moet bij Kraamzorg Eerste Week binnen 5 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk melding maken van door haar geconstateerde schade.
8. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.

## ARTIKEL 19 - BETALING

1. De cliënte is Kraamzorg Eerste Week de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen kraamzorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zvw dan wel rechtstreeks door de zorgverzekeraar zijn verschuldigd.
2. Voor de overeengekomen kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage en/of diensten als bedoeld in artikel 6 lid 4 onder e en f stuurt Kraamzorg Eerste Week een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.



3. Kraamzorg Eerste Week stuurt na het verstrijken van een betalingstermijn van 30 dagen een betalingsherinnering en geeft de cliënte de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Kraamzorg Eerste Week gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

## ARTIKEL 20 - BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door opname van de cliënte in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de pasgeborene gedurende deze 10 dagen geen kraamzorg nodig heeft, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - b. door opname van de pasgeborene in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de cliënte geen kraamzorg nodig heeft gedurende deze 10 dagen, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - c. bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd;
  - d. door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
  - e. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
  - f. op basis van medische gronden bij de cliënte;
2. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan Kraamzorg Eerste Week annuleringskosten in rekening brengen.

## ARTIKEL 21 - OPZEGGING DOOR KRAAMZORGAANBIEDER

Kraamzorg Eerste Week kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. Kraamzorg Eerste Week heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënte besproken;
- b. Kraamzorg Eerste Week heeft met de cliënte een passend alternatief besproken;
- c. Kraamzorg Eerste Week heeft de cliënte gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

## ARTIKEL 22 - BEMIDDELINGSREGELING

1. De zorgaanbieder hanteert een op de wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de WKKGZ bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en een oplossing voor de klacht aandragen. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk van de directie / raad van bestuur / eigenaar van de zorgaanbieder. Naam en contactgegevens van deze functionaris staan in de boven bedoelde klachtenregeling.
3. De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de cliënte hiervan een papieren versie.

## ARTIKEL 23 - GESCHILLENREGELING

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 22 niet goed is gevolgd of niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de cliënte in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de zorgaanbieder in te dienen.
2. De cliënte en de zorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de zorgaanbieder en die voldoet aan de wettelijke eisen.
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van cliënten / consumenten.
4. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000.

5. De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de cliënte hiervan een papieren versie.

## ARTIKEL 24 - NAKOMINGSGARANTIE

Deze algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen Bo Geboortezorg enerzijds en de Consumentenbond, de LOC Zeggenschap in de zorg en de Patiëntenfederatie Nederland anderzijds.

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door de Sociaal-economische Raad met aanvullingen van Kraamzorg Eerste Week.

## AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden opgesteld door de Sociaal Economische Raad (artikel 1 t/m 24). Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn, net zoals de Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten, als ook op alle wijzigingen van de overeenkomsten gesloten tussen cliënte en Kraamzorg Eerste Week.

### Artikel 2: De overeenkomst

1. Voor alle vormen van inschrijving geldt dat na inschrijving Kraamzorg Eerste Week een (digitale) bevestiging van de inschrijving stuurt aan de cliënte. De zorgovereenkomst komt bij een digitale/schriftelijke inschrijving direct tot stand, bij een mondelinge of telefonische inschrijving komt de overeenkomst tot stand na ontvangst van deze bevestiging.

De volgende algemene voorwaarden worden geacht als woordelijk opgenomen in de overeenkomst:

2. De voorbehouden voor het leveren van kraamzorg zijn opgenomen in deze aanvullende algemene voorwaarden. Als inschrijving voor de vijfde maand heeft plaatsgevonden, zal Kraamzorg Eerste Week haar uiterste best doen om de geïndiceerde uren te leveren. Bij onvoorziene situaties behoudt Kraamzorg Eerste Week zich het recht voor naar beneden af te wijken van het aantal geïndiceerde uren. Dit is afhankelijk van de periode waarin de kraamzorg nodig is en het moment van inschrijving.
3. Bij inschrijving in of na de vijfde maand van de zwangerschap wordt in ieder geval de minimale kraamzorg gegarandeerd.
4. Kraamzorg Eerste Week levert tenminste de wettelijke voorgeschreven minimale kraamzorg.
5. Kraamzorg Eerste Week zal in eerste instantie proberen de aan u geleverde kraamzorg te declareren bij uw zorgverzekeraar. Echter, de door u verschuldigde "eigen bijdrage" wordt zo mogelijk rechtstreeks bij u gedeclareerd. Dat geldt ook in het geval er extra kraamzorguren bijgeïndiceerd (moeten) worden, welke volgens uw polis niet voor vergoeding door uw zorgverzekeraar in aanmerking komen.

### Artikel 3: Annuleringskostenregeling

1. Beëindiging is uitsluitend schriftelijk of elektronisch (per e-mail) mogelijk.
2. De cliënte heeft het recht tot kosteloos beëindigen van de zorgovereenkomst in de volgende gevallen:
  - a. tot 14 dagen na het aangaan van de zorgovereenkomst c.q. de ontvangst van de zorgovereenkomst
  - b. wanneer de cliënte verhuist naar een adres buiten het werkgebied van Kraamzorg Eerste Week vanwege medische redenen

- c. door opname van de cliënte in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de pasgeborene gedurende deze 10 dagen geen kraamzorg nodig heeft, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - d. door opname van de pasgeborene in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de cliënte geen kraamzorg nodig heeft gedurende deze 10 dagen, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - e. bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd;
  - f. door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
  - g. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
  - h. op basis van medische gronden bij de cliënte;
3. Wanneer een beëindiging niet aan bovengenoemde voorwaarden voldoet, worden beëindigingskosten in rekening gebracht:
- Inschrijving: € 50,-
  - Inschrijving + intake: € 130,- [indien intake al heeft plaatsgevonden]
  - Binnen twee maanden voor uiterekende datum: € 150,-
4. Wanneer door de cliënte tijdens of na de bevalling Kraamzorg Eerste Week niet ingezet wordt om de afgesproken zorg te verlenen, wordt dit beschouwd als een beëindiging van de overeenkomst, tenzij er sprake is van overmacht bij cliënte. Onder overmacht bij de cliënte wordt verstaan een tekortkoming die niet is te wijten aan de schuld van de klant en niet op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening behoort te blijven.

## Artikel 4: De intake kraamzorg

1. De intake zal uiterlijk voor de 34e week van de zwangerschap plaatsvinden, mits er sprake is van een tijdige inschrijving als ook een goede bereikbaarheid en/of inspanning van de cliënte voor het tot stand komen van de afspraak.
2. Bij de intake wordt door middel van de arbo-checklist gecontroleerd of de werkomgeving veilig is voor de kraamverzorgende (arbeidsomstandigheden en hygiëne). Worden er zaken geconstateerd die niet in orde zijn, dient dit in orde te worden gemaakt voor aanvang van de zorg.
3. Wenst de cliënte aanvullende kraamzorg of bepaalde producten/ diensten af te nemen, dan wordt dit vastgelegd op het intakeformulier als ook de kosten die daarmee gemoeid zijn.
4. In geval van particulier gefinancierde zorg komen de totale kosten voor de geleverde zorg voor de cliënte. Tijdens de intake wordt dit besproken.

## Artikel 5: Privacy

1. Bij de levering van diensten zal Kraamzorg Eerste Week de van toepassing zijnde privacywetgeving (waaronder de AVG) hanteren.
2. Kraamzorg Eerste Week en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënte die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.
3. De cliënte heeft het recht op inzage in haar persoonsgegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
4. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet bij de zorgverlening is betrokken, heeft de Kraamzorg Eerste Week kraamzorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënte nodig.
5. Wij zijn wettelijk verplicht de verleende kraamzorg te evalueren. Daarom wordt u na het afronden van de kraamzorg per e-mail verzocht de aan u geleverde kraamzorg te waarderen. Dit verzoek zal aan u worden gestuurd op het door u aangegeven e-mailadres.

## Artikel 6: Kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid

1. De zorg voor moeder en kind is de prioriteit van de kraamverzorgende. Huishoudelijke taken zijn hieraan ten alle tijden ondergeschikt.
2. De verloskundige is verantwoordelijk voor het kraambed. De kraamverzorgende zal bij eventuele problemen altijd overleg plegen met de verloskundige.
3. Kraamzorg Eerste Week zal bij de inzet van kraamverzorgenden rekening houden met de Arbeidstijdenwet en de van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst (cao).

## Artikel 7: Plichten cliënte

De zorg mag door Kraamzorg Eerste Week gestopt worden, wanneer de cliënte niet alle noodzakelijke medewerking verleent om Kraamzorg Eerste Week in staat te stellen kraamzorg te leveren, conform de regelgeving voor een veilige werkomgeving en werkbare omstandigheden. Dat wil zeggen arbeidsomstandigheden, hygiëne en omgangsvormen. Ook moeten er geschikte voorzieningen beschikbaar zijn, waardoor de kraamverzorgende de zorg voor moeder en kind naar behoren uit kan voeren. Deze zaken worden tijdens de intake besproken door middel van een checklist.

1. Voor aanvang zorg moet het bed van de kraamvrouw op een minimale hoogte van 80 cm staan.
2. Beschikbaarheid van twee veilige metalen kruiken, naadloos, met rubber plaatje in de afsluitdop.
3. Er zijn voor de kraamverzorgende geschikte voorzieningen aanwezig ten behoeve van het leveren van diensten.
4. Onze kraamzorgorganisatie hanteert een Gedragscode, waarin de omgangsnormen beschreven zijn. Deze Gedragscode is opvraagbaar bij Kraamzorg Eerste Week of op de website in te zien. Van cliënte wordt verwacht zich te gedragen volgens deze gedragscode.
5. Tijdens de levering van diensten door de kraamverzorgende dient de cliënte thuis te zijn.
6. Indien de cliënte zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is Kraamzorg Eerste Week gerechtigd de levering van diensten te weigeren.

## Artikel 8: Rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder

1. Medewerkers van Kraamzorg Eerste Week roken niet bij cliënt, ook niet tijdens de pauzes.
2. Het is kraamverzorgende niet toegestaan om gemachtigd te worden voor geldzaken, bijvoorbeeld gebruik van een creditcard en/of de bankpas van de cliënte.
3. Giften of cadeaus met een totale waarde hoger dan € 25,- mogen niet aangenomen worden door de kraamverzorgende.
4. In geen geval mag de kraamverzorgende cliënte of andere gezinsleden vervoeren, ook niet in auto van de cliënt.
5. Kraamverzorgende krijgt geen huissleutel van de cliënte in beheer, tenzij daarover afspraken vastgelegd zijn in een sleutelovereenkomst.

## Artikel 9: Aansprakelijkheid / schaderegeling

1. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.
2. Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënte wordt niet vergoed.
3. Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke en veilige apparatuur (incl. deugdelijke aansluitingen) en deugdelijke en veilige materialen (zoals kruiken). Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur/materiaal wordt niet vergoed.
4. Medewerkers van Kraamzorg Eerste Week mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënte. Bij overtreding hiervan is Kraamzorg Eerste Week niet aansprakelijk voor enigerlei schade.
5. Schade (welke schade dan ook) dient door de cliënte (uiterlijk) binnen 5 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk aan Kraamzorg Eerste Week aangetekend te worden gemeld. De schade dient binnen vijf dagen na het afronden van de kraamzorg bij beide organisaties te zijn ontvangen, ingediende schadevorderingen die worden ontvangen na deze (klacht)termijn komen niet voor vergoeding in aanmerking. De bewijslast en bewijsplicht voor de ontvangsten van de klacht rust op de cliënte.
6. De kraamzorg leverende organisatie is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade. Wanneer schade is geleden dan kan deze uitsluitend verhaald worden op Kraamzorg Eerste Week. Bij schade wordt voor de cliënte een eigen risico gehanteerd van € 100,-.
7. Van vergoeding van welke schade dan ook is uitgesloten:  
(I) schade die is ontstaan door opzet of grove schuld van de cliënte;  
(II) schade ontstaan door slijtage;  
(III) schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers van de kraamzorgaanbieder toevertrouwde waarde-artikelen of boodschappengeld, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker van de kraamzorgaanbieder.

(IV) Schade die een totaal belooft (inclusief hoofdsom, rente en kosten) van meer dan hetgeen de verzekering van Kraamzorg Eerste Week uitkeert. De verzekering keert maximaal een bedrag van € 500.000,- uit.

## Artikel 10: Klachten en geschillen

1. Wij streven kraamzorg van zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren zodat we aan uw wensen kunnen voldoen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze kraamzorg, dan vinden wij het belangrijk dat u dit aan ons meldt, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. Wij raden u aan dit zo snel mogelijk te bespreken met onze kraamverzorgende.
2. Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kunt u de klacht schriftelijk, uiterlijk binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg, indienen bij onze directie: Kraamzorg Eerste Week, t.a.v. directie, Dorpsweg 28c, 3083 LB Rotterdam.  
Het klachtenreglement kunt u bij ons opvragen of inzien op onze website, [www.kraamzorgeersteweek.nl](http://www.kraamzorgeersteweek.nl).
3. Komt ook daarmee geen bevredigende oplossing, dan kunt u de klacht schriftelijk sturen aan de Geschillencommissie via onze brancheorganisatie: De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
4. Klachten die tijdens de verlening optreden worden binnen 24 uur na indiening in behandeling genomen. Andersoortige klachten worden binnen twee weken in behandeling genomen.
5. Bij verschil in mening over de gevoerde administratie, toepasselijkheid van algemene voorwaarden en privacy policies, of andere administratieve zaken is de administratie van Kraamzorg Eerste Week leidend en is tegenbewijs uitgesloten.

## Artikel 11: Wijziging

In aansluiting op artikel 24 van de Algemene Voorwaarden is Kraamzorg Eerste Week bevoegd deze (Aanvullende) Algemene Voorwaarden terstond te wijzigen indien daar noodzaak toe is. Voor reeds ingeschreven cliënten worden wijzigingen minimaal twee maanden voor inwerkingtreding schriftelijk of digitaal aangekondigd. Daaronder wordt verstaan het communiceren van de wijzigingen op schrift en/of digitaal en het beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden op de website van Kraamzorg Eerste Week, te weten [www.kraamzorgeersteweek.nl](http://www.kraamzorgeersteweek.nl).

## Artikel 12: Rechtskeuze, forumkeuze en overige bepalingen

1. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met rechtsverhouding tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden (inclusief aanvullende voorwaarden) van toepassing zijn en waarvoor een minnelijke oplossing niet mogelijk blijkt, worden voorgelegd aan de bevoegde rechten van de rechtbank Noord Holland.
2. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene en Aanvullende Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overeenkomst en haar (aanvullende) Algemene Voorwaarden voor het overige van kracht blijven. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rechtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepalingen.
3. Cliënte (en of de ouders de baby die menen een aanspraak te hebben) is niet toegestaan om zijn/haar rechten en verplichtingen op grond van de overeenkomst en de toepasselijke Algemene en aanvullende Voorwaarden over te dragen op derden.

# **GENERAL CONDITIONS for maternity care Kraamzorg Eerste Week**



---

These general terms and conditions of Kraamzorg Eerste Week B.V. (hereinafter collectively referred to as "Kraamzorg Eerste Week") apply to all care agreements.

## Inhoud

ARTICLE 1 - Definitions.....	16
ARTICLE 2 – Applicability.....	17
ARTICLE 3 – Publication general conditions.....	17
ARTICLE 4 – Deviation from the general conditions.....	17
ARTICLE 5 - Clear information.....	17
ARTICLE 6 - The agreement.....	18
ARTICLE 7 – Deviation from the agreement.....	18
ARTICLE 8 - The in-take interview.....	19
ARTICLE 9 The maternity care plan.....	19
ARTICLE 10 – General.....	20
ARTICLE 11 – Storing of data.....	20
ARTICLE 12 – Data provision and perusal granted by Kraamzorg Eerste Week to third parties.....	20
ARTICLE 13 – Maternity care.....	20
ARTICLE 14 – Safety.....	21
ARTICLE 15 – Coordination (one client – several healthcare providers).....	21
ARTICLE 16 – Incidents.....	21
ARTICLE 17 – Care of personal property.....	21
ARTICLE 18 – Obligations of the client.....	22
ARTICLE 19 – Payment.....	22
ARTICLE 20 – Termination agreement.....	22
ARTICLE 21 – Cancellation by naam kraamzorg.....	23
ARTICLE 22 – Complaints mechanism.....	23
ARTICLE 23 – Dispute settlement.....	23
ARTICLE 24 – Modification.....	23
ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS.....	24
ARTICLE 1 – Applicability.....	24
ARTICLE 3 - The cancellation costs arrangement.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
ARTICLE 4 – The intake of maternity care.....	25
ARTICLE 5 – Privacy.....	25
ARTICLE 6 - Quality, safety and responsibility.....	25
ARTICLE 7 – Client duties.....	25
ARTICLE 8 - Rights and obligations of the maternity care provider.....	26
ARTICLE 9 - Liability / Damage settlement.....	26
ARTICLE 10 - Complaints and disputes.....	26
ARTICLE 11 - Alteration.....	27
ARTICLE 12 - Choice of law, choice of forum and other provisions.....	27

## ARTICLE 1 - Definitions

- Client:* The natural person purchasing maternity care from Kraamzorg Eerste Week (hereinafter collectively referred to as "Kraamzorg Eerste Week"). Thereby is intended the pregnant person before and the new mother after childbirth.
- Maternity care provider:* (legal) person providing maternity care, financed on grounds of healthcare legislation 'Zorgverzekeringswet' (Zvw), whether or not in combination with privately financed maternity care and/or additional services. Mentioned here below: Kraamzorg Eerste Week.
- Midwife:* An independent medical professional who assists the pregnant woman and her partner during pregnancy and childbirth and is in regular contact with the woman. Thereby is also intended such general practitioner as is operative as a midwife.
- Maternity carer:* The natural person who provides maternity care and childbirth assistance under the medical responsibility of the midwife.
- Maternity care:* Care, support, instruction, and provision of information to the client and the newborn.
- Minimal maternity care:* The statutory minimum number of hours of maternity care exclusive of childbirth assistance of 24 hours distributed over eight days.
- Assessment:* The assessment based on the maternity protocol 'Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg' (LIP).
- Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP):* Protocol in which
- is described what qualitatively responsible maternity care is
  - which arranges the number of hours of maternity care which are necessary to provide sound maternity care to the client and the newborn.
- Application:* Request of the client to Kraamzorg Eerste Week to deliver maternity care.
- Agreement:* The agreement concluded between the client and Kraamzorg Eerste Week regarding maternity care.
- Intake:* A personal or telephonic conversation between a representative of Kraamzorg Eerste Week and the client before the 34th week of pregnancy, in which are established, besides other things, the nature and scope of the maternity care to be provided as well as the possible additional maternity care and services; what the care needs of the client are and what is expected of the client in order to receive proper care.
- Practice supervisor:* The natural person assisting an apprentice maternity carer or intern in the workplace/traineeship.
- JGZ-transfer:* Transfer of data from the maternity period about, e.g., the newborn, the home situation, childbirth, and the course of the maternity period, to youth healthcare institutions 'jeugdgezondheidszorg'.
- Incident:* Any unsought or unforeseen event in the maternity process with direct consequences or in the long term for the client and/or the newborn.



*Written:* By written is also intended digital or by e-mail.

*Electronic channel:* The transmission or storage of data through a website, the internet, or e-mail.

*Arbitration committee:* The sectorial arbitration committee 'Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg', falling under the foundation for arbitration 'Stichting De Geschillencommissie' in The Hague.

## ARTICLE 2 – Applicability

1. These general conditions are applicable to the agreement.
2. These general conditions describe the rights and obligations of the healthcare provider and client.
3. These general conditions leave provisions of mandatory law unaffected.

## ARTICLE 3 – Publication general conditions

1. Kraamzorg Eerste Week hands over these general conditions to the client prior to or upon the conclusion of the agreement and clarifies it upon request of the client verbally.
2.
  - a. If the agreement is concluded through an electronic channel, then the general conditions can be furnished through electronic channels, in such a manner that they can be stored so they will be accessible later on;
  - b. If the agreement is not concluded through an electronic channel, then the general conditions can also be furnished in a comparable way through electronic channels, but only if the consumer agrees with this.

## ARTICLE 4 – Deviation from the general conditions

Kraamzorg Eerste Week cannot deviate from these general conditions, unless such has been explicitly established with the client and the deviation is not to the disadvantage of the client or the newborn. Deviations must be established in writing.

## ARTICLE 5 - Clear information

1. Kraamzorg Eerste Week makes sure that he has such information available (in writing or on the website) which enables the client to make a proper comparison with other maternity care providers, so as to be able to choose.
2. In this information, Kraamzorg Eerste Week states in any case:
  - A. that an agreement is concluded at the time when Kraamzorg Eerste Week accepts the application;

- B. that the client has the right until 14 days after acceptance by Kraamzorg Eerste Week to annul the agreement;
  - C. any possible reservations regarding the ability to deliver the maternity care which is to be established.
3. Kraamzorg Eerste Week makes sure that the client remains sufficiently informed during the effective time of the agreement regarding matters which are relevant for her and for the newborn concerning the implementation of the agreement.
  4. Kraamzorg Eerste Week checks whether the client has understood the information before accepting an application.

## ARTICLE 6 - The agreement

1. The written or digital application by the client constitutes the request to Kraamzorg Eerste Week to deliver maternity care to the client. Kraamzorg Eerste Week accepts the application in writing or digitally, whereby the agreement is adopted. The client has the right until 14 days after conclusion of the agreement to cancel the agreement (free of charges).
2. If the client applies telephonically, Kraamzorg Eerste Week subsequently sends a signed agreement in duplicate to the client, with the request to send back a copy signed by her. In this case, the agreement becomes effective after the signing by the client.
3. If the client is younger than 18, then the client must have the agreement signed, despite the fact that as from the age of 16 she can legally enter into a medical contract (WGBO), by a legal representative on account of the financial guarantee until the age of 18.
4. The agreement comprises in any case:
  - a. a reference to the LIP for the nature and scope of the maternity care. The nature and scope of the maternity care is established during the in-take interview (before the 34th week of pregnancy) in writing;
  - b. if the application is made prior to the 5th month of pregnancy, a clause that the indicated hours are delivered on the basis of the LIP;
  - c. if the application is made in or after the 5th month of pregnancy, a clause that in any case the minimum maternity care is guaranteed;
  - d. if applicable, a clear description of the reservations regarding the ability to deliver the established maternity care and the consequences thereof;
  - e. that arrangements for additional maternity care and services are discussed during the in-take interview (see article 8) and recorded in writing in an addendum to the agreement. If this results in costs for client, a specification of these costs must be included in this addendum;
  - f. a clause that client owes a statutory own contribution over the delivered hours of maternity care. No own contribution needs to be paid over the hours of childbirth assistance;
  - g. an arrangement concerning permission for the use of data of the client and the newborn;
    - for legally obliged measuring of health-care related quality indicators and for the measuring of client experiences in healthcare at VSV and organisational level;
    - in the context of the internal quality cycle and the internal quality improvement;
    - for controls by healthcare insurers for the purpose of the implementation of the contract with Kraamzorg Eerste Week in accordance with the applicable rules;
    - for the transfer of data to youth healthcare institutions;
  - h. a possible cancellation costs arrangement;
  - i. a clause that modification of the agreement is only possible after consultation between maternity care provider and client and that it must be established in writing;
  - j. a reference to these general conditions and the applicability thereof.

## ARTICLE 7 – Deviation from the agreement

1. Deviation from the established maternity care hours can only be arranged through mutual consultation and must be recorded in writing. Deviation from the legally prescribed minimum maternity care is not possible. In case of deviation from the agreement, a reparation can be agreed on by both parties in writing.

2. An own contribution is only owed by the client after deviation from the agreement over the number of hours of maternity care effectively consumed.

## ARTICLE 8 - The in-take interview

1. During the in-take interview, the assessment for the number of hours of maternity care is discussed with the client. In this interview is discussed:
  - a. the procedure to obtain a (re)assessment in conformity with the LIP and the explanation of the (re)assessment and the consequences of premature termination of the maternity care by the client;
  - b. the determination of the nature and scope of the maternity care to be delivered based on the LIP and the wishes of the client;
  - c. a description and the possible establishment of the additional maternity care (refunded by healthcare insurer in an additional package or privately financed) and of the services which the client can make use of and the possible determination of what is established according to article 6 section 4e.
2. Before or during the in-take, Kraamzorg Eerste Week supplies the client with written information about at least the following points:
  - a. the distribution of responsibilities between maternity carer and midwife;
  - b. the existence of a client version of the standard of care;
  - c. key management;
  - d. what measures the client must take to enable the maternity carer to work safely in conformity with the regulations regarding labour conditions and hygiene;
  - e. the use of the car of the client and/or partner by the maternity carer;
  - f. the parking policy;
  - g. the privacy policy;
  - h. the medication policy;
  - i. the information duty towards client regarding the deployment of trainee maternity carers and the consent obligation for the deployment of trainees;
  - j. the possible cancellation costs arrangement;
  - k. the consequences of the law on working hours 'Arbeidstijdenwet' and the union contract ('cao') for the deployment of maternity carers;
  - l. claims settlement: the arrangement for the compensation of damage caused by the employee of Kraamzorg Eerste Week.
3. The arrangements made during the in-take interview are recorded in writing (see article 6 section 4 under e).

## ARTICLE 9 The maternity care plan

1. The maternity carer prepares a maternity care plan in writing, based on the assessment from the assessment protocol 'Landelijk Indicatieprotocol' (LIP) and 7 through mutual consultation with the client, at the start of the maternity care.
2. In the maternity care plan, the objectives and arrangements are established and aligned with the wishes, habits, and circumstances of the client and the newborn.
3. In the maternity care plan is furthermore established in any case:
  - what family members or other carers from the own network are involved in the provision of maternity care;
  - the arrangements made for support, instruction, and information to be provided by the maternity carer to partner and/or other family members;
  - the moments of evaluation of the maternity care plan.
4. If the maternity carer is unable to provide the established maternity care in conformity with the maternity care plan, the maternity carer/maternity care provider immediately informs the client accordingly. If the client cannot/does not want to receive the established maternity care in conformity with the maternity care plan, the client immediately informs the maternity carer, and outside the working hours of the maternity carer, Kraamzorg Eerste Week accordingly. Through consultation and agreement with the client, the maternity care plan is subsequently adjusted by the maternity carer.

5. The maternity care plan is a component of the childbirth care plan which the coordinating healthcare provider has prepared jointly with the pregnant person.

## ARTICLE 10 – General

1. To the data intended in this chapter applies fully what is established in the law on data protection (Wbp) (as from 25 May 2018: General Data Protection Regulation).
2. To the extent the data intended in this chapter fall under the articles 7:446 – 7:468 of the Civil Code (BW), it applies fully as established there.

## ARTICLE 11 – Storing of data

1. Kraamzorg Eerste Week must keep data on the client and the newborn. This data is determined in the agreement, the LIP-form, the JGZ-transfer, the hour-registration and a display of the registration, interpretation, and actions to be taken for the client and/or the newborn for the purpose of the signalling of health issues.
2. Upon termination of the agreement, Kraamzorg Eerste Week keeps the above data and this data remains at the disposal of both Kraamzorg Eerste Week and the client. The client receives a copy if she so wishes. For the data intended in article 7:454 of the Civil Code (BW), the retention period and the rights of the client regarding correction and destruction established there apply. For other data, the standard mentioned in Wbp is effective.

## ARTICLE 12 – Data provision and perusal granted by Kraamzorg Eerste Week to third parties

1. Without the written consent of the client, Kraamzorg Eerste Week does not provide data (for perusal) regarding the client and the newborn to third parties, except to comply with a legal obligation or to observe the reporting code for child abuse in the event permission cannot be requested on account of the safety of the child/family.
2. By third parties as intended in the first section are not intended the midwife and the person involved on behalf of and/or by order of Kraamzorg Eerste Week in the delivery of the maternity care, to the extent the providing of data (for perusal) is necessary for the activities to be conducted by these.
3. After the decease of the client and/or the newborn, Kraamzorg Eerste Week makes available for perusal, if so requested, the data kept by Kraamzorg Eerste Week to the survivors, to the extent the client has given her written consent for this, or her consent may be presumed.
4. The maternity carer and those who are involved on behalf of and/or by order of Kraamzorg Eerste Week in the delivery of maternity care, are bound by a non-disclosure obligation. Kraamzorg Eerste Week informs the client accordingly.

## ARTICLE 13 – Maternity care

1. Kraamzorg Eerste Week delivers maternity care with due regard for:
  - a. the standards “responsible maternity care” as they have been established by representative organisations of in any case maternity care providers and clients through consultation with healthcare inspection ‘Inspectie voor de Gezondheidszorg’,
  - b. the healthcare standard as established by ‘Zorginstituut Nederland’,
  - c. and the healthcare described in the LIP.
2. Kraamzorg Eerste Week ensures that all maternity carers who provide maternity care within the organisation of Kraamzorg Eerste Week or by order of Kraamzorg Eerste Week to the client:
  - a. are competent and qualified to this effect at all times;
  - b. are listed in the Quality Register of the expertise centre for maternity care ‘Kenniscentrum Kraamzorg’;

- c. act in accordance with the professional standards applicable to the maternity carer, including the guidelines of the occupational group and in any case as a reasonably competent and reasonably acting professional. Deviation from the professional standard must be motivated and explained by the maternity carer towards the client. The maternity carer takes note of the deviation and the explanation to the client in the maternity care plan.
3. The trainee maternity carer may exclusively provide maternity care under the supervision of a practice supervisor.
4. Kraamzorg Eerste Week takes care of the continuity of the maternity care (as part of a subcontract).
5. Maternity care is actually provided by Kraamzorg Eerste Week.

## ARTICLE 14 – Safety

Kraamzorg Eerste Week makes use of valid material needed for the exercise of the vocation.

## ARTICLE 15 – Coordination (one client – several healthcare providers)

If the client and/or the newborn is cared for by two or more healthcare providers who on behalf or by order of Kraamzorg Eerste Week are involved in the delivery of the maternity care, Kraamzorg Eerste Week makes sure that:

- a. all healthcare providers involved inform each other upon change of shifts or through the maternity care plan and if necessary, inquire each other about relevant data of the client and/or the newborn, whereby the experience of the client is taken into account and the client is informed about this;
- b. the tasks and responsibilities regarding the provision of maternity care to the client and/or the newborn are clearly delineated and aligned between the involved healthcare providers;
- c. all healthcare providers keep updated and consult the maternity care plan.

## ARTICLE 16 – Incidents

1. As soon as possible after an incident, Kraamzorg Eerste Week informs the client regarding:
  - a. the nature and cause of the incident;
  - b. whether, and what, measures have been taken to prevent similar incidents.
2. If an incident has impact on the health condition of the client and/or the newborn, the maternity immediately discusses this with the midwife.
3. The maternity carer provides adequate maternity care upon instruction of the midwife so as to limit the impact of the incident on the client and/or the newborn.
4. If an incident requires direct intervention, the maternity carer takes action forthwith and reports this as soon as possible to the midwife.
5. The maternity care organisation takes care of the adequate reporting of incidents in the registration systems intended for this.

## ARTICLE 17 – Care of personal property

Kraamzorg Eerste Week makes sure that those who are involved in the maternity care for the client and the newborn under his responsibility handle their property with care.

## ARTICLE 18 – Obligations of the client

1. The client identifies herself prior to the adoption of the agreement or during the effective time of the agreement upon request of Kraamzorg Eerste Week by way of a legally approved, valid ID.
2. The client provides Kraamzorg Eerste Week, also in response to the latter's questions, to the best of her knowledge, with the information and the assistance which the latter reasonably requires for the implementation of the agreement.
3. The client refrains from conduct such as aggression, discrimination, (sexual) harassment and/or other behaviour which is harmful to the health or wellbeing of the maternity carer and other persons who work at or by order of Kraamzorg Eerste Week. The client also exerts herself to let family members and visitors refrain from the above behaviour.
4. The client renders all necessary assistance to enable Kraamzorg Eerste Week to provide maternity care in accordance with the regulations concerning labour conditions and hygiene.
5. The client must offer the maternity carer and other persons who work at or by order of Kraamzorg Eerste Week the opportunity to carry out their tasks as established in the maternity care plan or within the framework of safety.
6. As soon as the client receives maternity care and/or services from another maternity care provider, she informs Kraamzorg Eerste Week concerning.
7. The client must report damage she has identified within 5 days after completion of the maternity care to Kraamzorg Eerste Week in writing.
8. The client is considered to be insured against statutory liability.

## ARTICLE 19 – Payment

1. The client owes Kraamzorg Eerste Week the established price for the established maternity care and services, to the extent these are not owed directly by the healthcare insurer pursuant to healthcare legislation Zvw.
2. For the established costs of additional maternity care, the own contribution and/or services as intended in article 6 section 4 under e and f, Kraamzorg Eerste Week, sends the client a clear and itemized invoice.
3. After expiry of a payment term of 30 days, Kraamzorg Eerste Week sends a reminder, granting the client the opportunity to pay still within 14 days after receipt of the reminder.
4. If after expiry of the second payment term the payment still has not been settled, Kraamzorg Eerste Week has the right to bill statutory interest and extrajudicial collection costs as from the expiry of the first payment term.

## ARTICLE 20 – Termination agreement

1. The agreement ends:
  - a. Through the recovery of the client at a hospital if she does not return home from hospital within 10 days after childbirth and the newborn during these 10 days does not need maternity care, unless the client is insured additionally for deferred maternity care;
  - b. Through the recovery of the newborn at a hospital if he/she does not return home from hospital within 10 days after childbirth and the client does not need maternity care during these 10 day, unless the client is insured additionally for deferred maternity care;
  - c. Upon mutual agreement as established in writing;
  - d. Through the decease of the client if the newborn does not need maternity care;
  - e. Through the decease of the foetus or newborn if the client does not need maternity care;
  - f. Pursuant to medical grounds pertaining to the client.
2. If the client cancels the agreement unilaterally otherwise than on the basis of the above, Kraamzorg Eerste Week can charge cancellation costs.

## ARTICLE 21 – Cancellation by naam kraamzorg

Kraamzorg Eerste Week can only cancel the agreement in writing for weighty reasons, on condition the following conditions have been met:

- a. Kraamzorg Eerste Week has discussed the grounds on which the intended cancellation is based with the client;
- b. Kraamzorg Eerste Week has discussed a suitable alternative with the client;
- c. Kraamzorg Eerste Week has pointed out the possibility to the client to file a complaint.

## ARTICLE 22 – Complaints mechanism

1. The healthcare provider applies an arrangement for the receipt and handling of complaints based on complaints legislation for healthcare 'wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (WKKGZ), as sufficiently publicised, and handles the complaint in accordance with this complaints mechanism.
2. A component of the complaints mechanism is the complaints officer as intended by WKKGZ. He takes care, amongst other matters, of the receipt of the complaint, he can mediate and propose a solution for the complaint. This complaints officer works independently from management/the executive board/owner of the healthcare provider. Name and contact information of this officer are listed in the complaints mechanism referred to above.
3. The complaints mechanism is placed in a way it can be found easily on the website of the healthcare provider. If so desired, the client receives a paper version thereof.

## ARTICLE 23 – Dispute settlement

1. A dispute arises if the procedure as described in article 22 has not been properly observed or has not led to the elimination of the complaint to a sufficient degree or if it may not reasonably be expected of the client that she will submit the complaint to the healthcare provider first.
2. The client and the healthcare provider can submit a dispute to the arbitration committee as mentioned in the complaints and disputes mechanism of the healthcare provider and as compliant with the legal requirements.
3. The disputes arrangement meets the requirements of WKKGZ and has been coordinated with representative parties of clients/consumers.
4. The arbitration committee handles complaints and claims and can attribute compensation to a maximum amount of € 25,000.
5. The disputes arrangement is placed in a way it is easy to find on the website of the healthcare provider. If so desired, the client will receive a paper version thereof.

## ARTICLE 24 – Modification

These general conditions can only be modified through consultations between Bo Geboortezorg on the one hand and 'Consumentenbond', 'LOC Zeggenschap in de zorg' and 'Patiëntenfederatie Nederland' on the other.

These general terms and conditions have been drawn up by the Sociaal-Economische Raad with additions from Kraamzorg Eerste Week.

## ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS

### ARTICLE 1 – Applicability

These conditions are supplementary to the General Conditions drawn up by the Sociaal-Economische Raad (Articles 1 to 24). These additional general terms and conditions, as well as the General Terms and Conditions, apply to all agreements, as well as to all amendments to agreements concluded between the customer and Kraamzorg Eerste Week.

### ARTICLE 2 - The agreement

1. For all forms of registration, Kraamzorg Eerste Week must send a (digital) confirmation of the application to the client after registration. The care contract will be established immediately in the case of digital or written registration; in the case of oral or telephone registration, the contract will be concluded after receipt of this confirmation.

The following general terms and conditions are deemed to be included verbatim in the agreement:

2. The reservations for the provision of maternity care are included in these supplementary general terms and conditions. If registration has taken place for the fifth month, Kraamzorg Eerste Week will do its utmost to deliver the indicated hours. In the event of unforeseen situations, Kraamzorg Eerste Week reserves the right to deviate downwards from the number of indicated hours. This depends on the period in which the maternity care is required and the moment of registration.
3. If you register in or after the fifth month of pregnancy, the minimum maternity care is guaranteed in any case.
4. Kraamzorg Eerste Week provides at least the legally prescribed minimum maternity care.
5. Kraamzorg Eerste Week will initially try to claim the maternity care provided to you from your health insurer. However, the "personal contribution" owed by you will, if possible, be invoiced directly to you. This also applies in the event that extra hours of maternity care are (or must be) indicated, which according to your policy are not eligible for reimbursement by your health insurer.

### ARTICLE 3 - The cancellation costs arrangement

1. Termination is only possible in writing or electronically (by e-mail).
2. The client has the right to terminate the care agreement free of charge in the following cases:
  - a. up to 14 days after entering into the care agreement or receipt of the care agreement
  - b. when the client moves to an address outside the operating area of Kraamzorg Eerste Week;
  - c. Through the recovery of the client at a hospital if she does not return home from hospital within 10 days after childbirth and the newborn during these 10 days does not need maternity care, unless the client is insured additionally for deferred maternity care;
  - d. Through the recovery of the newborn at a hospital if he/she does not return home from hospital within 10 days after childbirth and the client does not need maternity care during these 10 day, unless the client is insured additionally for deferred maternity care;
  - e. Upon mutual agreement as established in writing;
  - f. Through the decease of the client if the newborn does not need maternity care;
  - g. Through the decease of the foetus or newborn if the client does not need maternity care;
  - h. Pursuant to medical grounds pertaining to the client.
3. If a termination does not meet the above mentioned conditions, a termination fee will be charged:
  - Registration: € 50,-
  - Registration + intake: € 130,- (if intake has already taken place)
  - Within two months for the due date: € 150,-
4. If the client does not use Kraamzorg Eerste Week to provide the agreed care during or after the delivery, this will be regarded as a termination of the agreement, unless there is a case of force majeure on the part of the client. Force majeure on the part of the client shall be understood to



mean a shortcoming that is not attributable to the fault of the client and should not remain at the client's expense on the basis of the law, legal act or generally accepted practice.

## ARTICLE 4 – The intake of maternity care

1. The intake will take place before the 34th week of pregnancy at the latest, provided that there is a timely registration as well as good accessibility and/or effort on the part of the client to make the appointment.
2. At the intake, the health and safety checklist is used to check whether the working environment is safe for the maternity carer (working conditions and hygiene). If anything is found that is not in order, it must be prepared before the start of the care.
3. If the client wishes to purchase additional maternity care or certain products/services, this will be recorded on the intake form as well as the costs involved.
4. In the case of privately funded care, the total costs of the care provided will be borne by the client. This will be discussed during the intake.

## ARTICLE 5 – Privacy

1. When providing services, Kraamzorg Eerste Week will apply the applicable privacy legislation (including the AVG).
2. Kraamzorg Eerste Week and its employees shall be obliged to keep confidential all matters relating to the client which have come to their knowledge by reason of their position, and of which they know or can reasonably suspect that they are obliged to keep them confidential.
3. The client has the right to inspect his personal data, as well as the right to copy, supplement, correct, block, destroy and delete his data.
4. In order to give access to, or provide personal data to anyone who is not involved in the provision of care, the Kraamzorg Eerste Week requires the express and specific consent of the client.
5. We are legally obliged to evaluate the maternity care provided. That is why you will be asked by e-mail to appreciate the maternity care provided to you after the completion of the maternity care. This request will be sent to you at the e-mail address indicated by you.

## ARTICLE 6 - Quality, safety and responsibility

1. Mother and child care is the maternity carer priority. Domestic tasks are subordinate to this at all times.
2. The midwife is responsible for the childbirth. The maternity carer will always consult with the midwife in the event of any problems.
3. The Working Hours Act and the Applicable Collective Labour Agreement (CAO) will be taken into account when deploying maternity carers.

## ARTICLE 7 – Client duties

The care may be stopped by Kraamzorg Eerste Week if the client does not provide all the necessary cooperation to enable Kraamzorg Eerste Week to provide maternity care in accordance with the regulations for a safe working environment and workable conditions. This means working conditions, hygiene and manners. Appropriate facilities must also be available so that the maternity carer can provide proper care for the mother and child. These matters are discussed during the intake by means of a checklist.

1. Before starting care, the bed of the midwife must be at a minimum height of 80 cm.
2. Availability of two safe metal jugs, seamless, with rubber plate in the cap.
3. Suitable facilities are available for the maternity carer for the provision of services.
4. Our maternity care organisation applies a Code of Conduct, in which the standards of conduct are described. This Code of Conduct is available on request at Kraamzorg Eerste Week or can be viewed on the website. The client is expected to behave in accordance with this Code of Conduct.
5. During the provision of services by the maternity carer, the client must be at home.

6. If the client does not comply with the provisions of this article, Kraamzorg Eerste Week is entitled to refuse the delivery of services.

## ARTICLE 8 - Rights and obligations of the maternity care provider

1. Employees of Kraamzorg Eerste Week do not smoke at the client's home, not even during the breaks.
2. It is not permitted for maternity carer to be authorised for financial matters, such as the use of a client's credit card and/or the client's bank card.
3. Gifts or presents with a total value of more than € 25,- may not be accepted by the maternity carer.
4. Under no circumstances may the maternity carer transport clients or other family members, not even in the client's car.
5. The maternity carer does not receive a house key from the client, unless arrangements have been made for this in a key agreement.

## ARTICLE 9 - Liability / Damage settlement

1. The client is deemed to be insured for legal liability.
2. Damage caused by incorrect or incomplete instructions from the client will not be compensated.
3. Maternity carers may only work with good and safe equipment (including safe connections) and good and safe materials (such as jars). Damage caused by faulty or unsafe equipment/ material will not be compensated.
4. Employees of Kraamzorg Eerste Week are not allowed to use bank cards, codes and/or credit cards of the client. In case of violation of these, Kraamzorg Eerste Week is not liable for any damage.
5. Damage (any damage whatsoever) must be reported by the client (at the latest) within 5 days after completion of the maternity care in writing (registered letter) to Kraamzorg Eerste Week. The claim report must be received by both organisations within five days after completion of the maternity care, submitted claims that are received after this (complaint)period do not qualify for compensation. The burden of proof and obligation of proof for the receipt of the complaint rests with the client.
6. Kraamzorg Eerste Week is not liable for any form of damage. If damage is suffered, it can only be recovered from Kraamzorg Eerste Week. In case of damage, the client will be charged an excess (own risk) of € 100,-.
7. Compensation for any damage whatsoever is excluded:  
I: damage caused by intent or gross negligence on the part of the client;  
II: damage caused by wear and tear;  
III: damage caused by loss or theft by third parties, of valuables or shopping money entrusted to the employees of Kraamzorg Eerste Week, unless there is evidence of intent or gross negligence on the part of the maternity care provider's employee.  
IV: Damage amounting to a total (including principal, interest and costs) of more than what the insurance of Kraamzorg Eerste Week. The insurance pays out a maximum amount of € 500.000,-

## ARTICLE 10 - Complaints and disputes

1. We strive to provide maternity care of the highest possible quality so that we can meet your requirements. If you are not satisfied with our maternity care, we believe it is important that you report this to us, so that we can improve our care. We recommend that you discuss this with our maternity carer as soon as possible.  
Should this conversation does not lead to a satisfactory solution, you can submit your complaint to our management in writing, at the latest within five days after termination of the care: Kraamzorg

Eerste Week. You can request the complaints regulations from us or consult them on our website, [www.kraamzorgeersteweek.nl](http://www.kraamzorgeersteweek.nl)

2. If this also does not provide a satisfactory solution, you can send your complaint in writing to the Disputes Committee (Geschillencommissie) via our branch organisation: De Geschillencommissie Zorg, P.O. Box 90600, 2509 LP The Hague.
3. Complaints that occur during the granting of care process will be dealt with within 24 hours after submission. Other types of complaints will be dealt with within two weeks.
4. In the event of a difference of opinion about the administration carried out, the applicability of general terms and conditions and privacy policies, or other administrative matters, the administration of maternity care provider Kraamzorg Eerste Week will be leading and evidence to the contrary is excluded.

## ARTICLE 11 - Alteration

In accordance with Article 24 of the General Terms and Conditions, Kraamzorg Eerste Week is authorised to amend these (Additional) General Terms and Conditions immediately if necessary. For clients who are already registered, changes will be announced in writing or digitally at least two months before they come into effect. This means communicating the changes in writing and/or digitally and making the general terms and conditions available on the website of Kraamzorg Eerste Week, i.e. [www.kraamzorgeersteweek.nl](http://www.kraamzorgeersteweek.nl)

## ARTICLE 12 - Choice of law, choice of forum and other provisions

1. All disputes arising from or related to a legal relationship between parties to which these general terms and conditions (including additional terms and conditions) apply and for which an amicable solution is not possible, shall be submitted to the competent rights of the District Court of North Holland.
2. If one or more provisions of these General and Additional Terms and Conditions are null and void or declared null and void, the agreement and its (additional) General Terms and Conditions shall otherwise remain in force. The provisions that are not legally valid or cannot legally be applied, will be replaced by provisions that are as close as possible to the purport of the provisions to be replaced.
3. The client (and/or the parents of the baby who believe they have a claim) is not allowed to transfer his/her rights and obligations under the agreement and the applicable General and Additional Terms and Conditions to third parties.